



*Nombre del Alumno: Mirna Abigail López Santis.*

*Nombre del tema: Antecedentes históricos.*

*Parcial: I ero.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.*

*Nombre del profesor: María Cecilia Zamorano Rodríguez.*

*Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería.*

*Cuatrimestre: 8vo*

## Antecedentes historicos

El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se lleva a cabo la inspección final del proceso, pero tradicionalmente la palabra calidad se entiende o se define como la "satisfacción del cliente".

Este es el consumidor final de los servicios o productos, y en esta ultima etapa es en donde tambien se desechan los productos que no cumplan con los requisitos o pautas determinadas.

Todo este proceso es con el fin de evitar el fallo en el cliente, ya que este producto o servicio ya estaba terminado y el gasto ya estaba consumado.

La calidad total de algo se dice con que lo decida el cliente, si le fue satisfactorio o no, y se clasificaba dentro de la empresa como aprobado o rechazado.

Para impulsar o mejora de la calidad, Joseph Juran así que propuso un proceso constante que trata de; planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad, como un ciclo.

Pero para que todo esto pudiese llevarse a cabo también se necesitaba liderazgo y compromiso de la dirección para llegar hasta los objetivos de la calidad propuestos.

Como ya se menciono, la calidad ha ido evolucionando al igual que las personas que hacen que mejore, como lo esta Joseph Moses Juran que dice "la calidad no sucede por accidente, esta debe ser planeada".

El objetivo de todo esto, debe ser mejorar en terminos costo-beneficio para elevar la productividad y disminuir los errores, al igual que el evitar humanas.

Todo esto involucra a los servicios que presten su atención a la gente, con el fin de saber si hay un buen desempeño o si se necesita mejorar en algo.

## Bibliografía

Sureste, U. D. (2023). *Calidad en los servicios de enfermería*. Comitán, Chiapas.